



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR



LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO
EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022

TESIS PRESENTADA POR:

RENARD QUISPE COTACALLAPA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR
LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO
EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022

TESIS PRESENTADA POR:
RENARD QUISPE COTACALLAPA
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR
APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. FELIX CRISTÓBAL OCHATOMA PARAVICINO

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

ASESOR DE TESIS : 
Dr. ARNALDO YANA TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 449-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 21 de noviembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2023-A-01844, presentado por el (la) Bachiller **QUISPE COTACALLAPA RENARD**, con número de DNI. **73441177**, asignado (a) con código de matrícula **1911000081**, de la **Maestría en EDUCACIÓN, Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **QUISPE COTACALLAPA RENARD**, con número de DNI. **73441177**, asignado (a) con código de matrícula **1911000081**, de la **Maestría en EDUCACIÓN, Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 17 de junio del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022** Elaborado por el (la) Bachiller **QUISPE COTACALLAPA RENARD**. Integrado por los siguientes docentes:

- Presidente del Jurado : Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO**
- Miembro del Jurado : Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR**
- Miembro del Jurado : Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**
- Asesor de Tesis : Dr. ARNALDO YANA TORRES**

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

- Fecha : Jueves 28 de noviembre del 2024**
- Hora : 11:00 a.m.**
- Lugar : Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron después a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
JULIACA, PERÚ
Dr. Leopoldo Wenceslao Combari Can
DIRECTOR (s)

Cc/Archiv EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/inv



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0485-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 15 de mayo del 2024

VISTOS:

El expediente N° 01844, Presentado por el (a) Bach. **RENARD QUISPE COTACALLAPA**, con número de DNI **73441177** y con Código de matrícula N.° **1911000081**, quien solicita cambio del asesor del Proyecto de Tesis titulado: **LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022** Líneas de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33**, Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **EDUCACIÓN** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. 01844, el Bach. **RENARD QUISPE COTACALLAPA**, solicita el cambio del asesor de la tesis titulada: **LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022** Aprobado con Resolución Directoral N.° 0652-2022-USA-EPG/UANCV, de fecha 31 de octubre del 2022, en el que se le asignó como Asesor al Dr. Jimmy Humpiri Nuñez, el mismo que se cambia por no tener vínculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 31 de julio del 2022, registrado en el Folio N° 003404 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL ASESOR, para su revisión de la Tesis titulada: **LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022** presentado por el (a) Bach. **RENARD QUISPE COTACALLAPA**, de la maestría en: **EDUCACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

- Presidente : Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
- Primer Miembro : Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
- Segundo Miembro : Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
- Asesor : Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cai
 DIRECTOR (E)

Cc: CARGO (01)
 ARCHIVO EPG – 2024 (01)
 INTERESADO (01)
 LWCC@UVRCH



RESOLUCION DIRECTORAL N° 0652-2022-USA-EPG/UANCV

Lujica, 31 de octubre del 2022.

VISTOS:

El expediente N° A-2470, de fecha 26 de setiembre del 2022, presentado por el (la) Bachiller **QUISPE COTACALLAPA RENARD**, con DNI N° 73441177, código de matrícula 1911000081, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022**, línea de investigación **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33**, para optar el grado de **MAESTRO** en: **EDUCACIÓN** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Filial Arequipa

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.
 Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.
 Que, el Art. 17, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.
 Que, en el Art. 60, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.
 Que, el Art. 21, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.
 Que, mediante oficio circular N° 021-2022-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 27 de julio del 2022, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

- Presidente** : **Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO**
- Primer miembro** : **Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR**
- Segundo miembro** : **Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**
- Asesor** : **Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ**

Que, con registro N° 003404, de fecha 31 de julio del 2022, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022**, presentado por el (la) Bachiller **QUISPE COTACALLAPA RENARD**, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022**, presentado por el (la) Bachiller **QUISPE COTACALLAPA RENARD**, para obtener el grado académico de **MAESTRO** en: **EDUCACIÓN** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR** de la UANCV

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
 ARCHIVO EPD 2022 2011
 INTERSADO (R1)
 MAPC/21/197



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 ESCUELA DE POSGRADO
 Dra. María Amparo del Pilar Chumbi Catacora
 DIRECTORA (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 ESCUELA DE POSGRADO
 Dra. Graciela Bernal Salas
 SECRETARIA ACADÉMICA



LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SA

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	transparencia.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	indteca.com Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN - 2022	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	RENARD QUISPE COTACALLAPA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73441177
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-9712-6772
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0655-8198
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01233951
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9639-3926
Datos de investigación	
Línea de investigación	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN País: PERÚ Departamento: AREQUIPA Provincia: AREQUIPA Distrito: AREQUIPA -16.41304, -71.53348 https://maps.app.goo.gl/Ek7YYymTtqFikWoU7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	OCTUBRE 2024 - NOVIEMBRE 2024
URL de disciplinas OCDE	Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00 Educación general (incluye capacitación, pedagogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01
- Librería	https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo RENARD QUISPE COTACALLAPA, identificado con DNI Nro. 73341177 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR,

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

“LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN – 2022”

Asesorado por: Dr. ARNALDO YANA TORRES

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 04 de Agosto del 2024


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en este camino y
a mi familia por su apoyo incondicional y
ejemplo de vida.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez y plana docente de esta casa superior de estudios que me permitieron adquirir nuevos conocimientos en beneficio propio y de la sociedad.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... i

AGRADECIMIENTO..... ii

ÍNDICE GENERAL iii

ÍNDICE DE TABLAS vi

ÍNDICE DE FIGURAS vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Análisis de la situación problemática 1

1.2. Planteamiento del problema 2

1.2.1. Problema general 2

1.2.2. Problemas específicos..... 2

1.3. Justificación de la investigación..... 3

1.4. Objetivos de la investigación 4

1.4.1. Objetivo general..... 4

1.4.2. Objetivos específicos 4

1.5. Hipótesis de la investigación..... 5

1.5.1. Hipótesis general 5

1.5.2. Hipótesis específicas 5

1.6. Variables..... 5

1.6.1. Variable independiente 5

1.6.2. Variable dependiente 5



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

- 2.1. Antecedentes de la investigación..... 6
 - 2.1.1. A nivel internacional 6
 - 2.1.2. A nivel nacional 7
 - 2.1.3. A nivel local 8
- 2.2. Marco teórico 9
 - 2.2.1. Teorías de calidad 9
 - 2.2.1.1. Teoría de calidad educativa..... 9
 - 2.2.1.2. Calidad del servicio 10
 - 2.2.1.3. Teoría de calidad de Ishikawa 11
 - 2.2.1.4. Teoría de calidad de Joseph Juran 11
 - 2.2.1.5. Teoría del aprendizaje social..... 12
 - 2.2.1.6. Teoría de gestión de calidad total TQM de Edward Deming 13
 - 2.2.1.7. Modelo SERVQUAL 16
 - 2.2.2. Expectativas 20
 - 2.2.3. Percepción..... 21

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. Método de la investigación 23
- 3.2. Diseño de la investigación 23
- 3.3. Tipología de la investigación..... 24
- 3.4. Población y muestra 24
 - 3.4.1. Población 24
 - 3.4.2. Muestra..... 24



3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.6. Procedimientos de recolección de datos	25

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RESULTADOS.....	26
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	39



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable independiente: expectativas	26
Tabla 2: Variable dependiente: percepciones	28
Tabla 3: Dimensiones de la variable independiente	29
Tabla 4: Dimensiones de la variable dependiente.....	30
Tabla 5 Escala de correlación	31
Tabla 6: Correlación de la Variable Independiente y Variable Dependiente	33



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable independiente: expectativas.....	27
Figura 2: Variable dependiente: percepciones	28
Figura 3: Dimensiones de la variable independiente.....	29
Figura 4: Dimensiones de la variable dependiente.....	30



RESUMEN

En el presente trabajo titulado "La expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad De Ciencias Biológicas de la UNSA – 2022", se realizó la investigación y se determinó como pregunta general: ¿Cuál es la relación de la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022? Y tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022, los objetivos específicos fueron Identificar el nivel de la expectativa sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022. Identificar el nivel de la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022. La población con la que se trabajó fueron 460 educandos y una muestra de 210 educandos a los que se les aplicó los instrumentos respectivos, dando como conclusión mediante la prueba estadística se determinó un valor de 0.789, esto se traduce como un nivel positiva alta respecto a la correlación de dichas variables.

Palabras claves: Expectativa, Percepción, Servicio educativo, Estudiantes.



ABSTRACT

In the present work entitled "The expectation and perception of the educational service in the students of the professional school of nutrition sciences of the Faculty of Biological Sciences of the UNSA - 2022", the investigation was carried out and it was increased as a general question. : What is the relationship between the expectation and the perception of the educational service in the students of the Professional School of Nutrition Sciences of the Faculty of Biological Sciences of the UNSA - 2022? And it had as general objective: To determine the relationship of the expectation and the perception of the educational service in the students of the professional school of nutrition sciences of the Faculty of biological sciences of the UNSA - 2022, the specific objectives were to identify the level of the expectation about the educational service in the students of the professional school of nutrition sciences of the Faculty of biological sciences of the UNSA - 2022. Identify the level of perception about the educational service in the students of the professional school of sciences of nutrition of the Faculty of biological sciences of the UNSA - 2022. The population with which we worked were 460 students and a sample of 210 students to whom the respective instruments were applied, concluding through the statistical test is standard a value of 0.789, this translates as a high positive level regarding the coincidence of said variables.

Key Words: Expectation, Perception, Educational service, Students.



INTRODUCCIÓN

Los servicios de educación superior han sido superados a nivel mundial y figuran como un pilar importante del desarrollo social sostenible, y esta primacía requiere un alto estándar para satisfacer las necesidades del servicio.

La comunidad global es cada vez más exigente y competitiva, requiriendo que individuos y grupos se adapten a los constantes cambios, buscando aquellos que hayan adquirido un buen desarrollo de competencias a través de la educación superior, por ello, los centros universitarios brindan al ser humano el más alto nivel de formación, es por ello que es en el desarrollo de la sociedad decisivo.

Todo trabajo en el campo de la ciencia promueve labores para mejorar la calidad de la educación, lo que a su vez mejora la calidad de la educación en otras escuelas.

Todos estos procesos en sinergia educativa utilizan al estudiante como factor positivo y determinante, por lo que es importante conocer su nivel de evaluación a la hora de recibir servicios educativos. Reconociendo que el nivel de evaluación de los educandos universitarios puede afectar la mejora de la calidad de la educación, se han desarrollado varios métodos para evaluarlo.

Así, la experiencia demuestra que la complejidad de establecer criterios de evaluación estandarizados significa en la mayoría de los casos ignorar las especificidades de cada comunidad de educación superior, pero también nos enseña que cuando los modelos son flexibles y adaptables, los resultados obtenidos pueden orientar la mejora continua de los servicios educativos, con lo cual elevando activamente el nivel de calidad. Posicionar la educación en un área de servicio o derecho es un desafío porque, al no definir correctamente la posición



dimensional, crea controversia, lo que a su vez se traduce en una reacción negativa de algunos profesionales de la educación.

Entonces, cuando quieren evaluarlo, encuentran que los opositores creen que medir los servicios educativos ve sus elementos como meramente clientes consumidores. La naturaleza de este tipo de investigación está diseñada para marcar la diferencia de sus resultados, ya que se hace evidente que se vuelven irrefutables.

Las instituciones encargadas de orientar la política de educación superior en nuestro país han venido atravesando una sucesión de reformas tendientes a brindar servicios educativos con altos estándares de calidad a los sectores público y privado, capaces de competir en igualdad de oportunidades, y en consecuencia, dar lugar a un sistema de evaluación continua en todo el sistema universitario.

Este estudio académico en el campo de la investigación se ha llevado a cabo siguiendo las normas actuales establecidas por la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Por lo tanto, está compuesto por los siguientes apartados:

En el apartado I, se desarrolla el problema de la investigación, incluyendo el análisis de la situación problemática, el planteamiento del problema, se menciona el objetivo general y objetivos específicos.

En el apartado II, se presenta el marco teórico, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, se propone la hipótesis y las variables.

En el apartado III, se desarrolla la metodología de la investigación, el método, diseño, tipología, población y muestra, técnicas e instrumentos de investigación, y procedimientos de recolección de datos.



En el apartado IV, se muestran los resultados, análisis e interpretación, así como, las conclusiones y recomendaciones.

Y por último, el apartado V, donde podremos hallar las referencias bibliográficas, así como, anexos.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Análisis de la situación problemática

En la actualidad uno de los temas más relevantes dentro de la sociedad es la calidad de servicios prestados por parte de las universidades que están dentro de nuestro país, las cuales se rigen en base a la Ley Universitaria 30220, esta estuvo vigente desde el 2014 exactamente desde el mes de julio, dando a conocer que las universidades conforman comunidades académicas que tienen como principal propósito el investigar y la docencia por su lado se encarga de dar una formación en diferentes aspectos tanto en lo científico, humanístico y también tecnológico teniendo presente que nuestro país tiene una realidad multicultural. Por esta razón, el sistema de educación superior actual tiene como objetivo producir profesionales de alta calidad a través de un sistema en el que los estudiantes y profesores comparten y absorben conocimientos teóricos y aplicados.

La calidad de los servicios educativos es un pilar decisivo para que las naciones se desarrollen de manera sostenible en la sociedad actual asentada en el conocimiento. Por ello, especialmente en la educación superior, es crucial para nuestro país seguir produciendo estudios que analicen la situación actual y tomen



en cuenta los resultados como evidencia que favorezca a mejorar la calidad de los servicios pedagógicos.

Asimismo, la capacidad de confiar en planes estratégicos extraídos de la realidad concreta se ha visto disminuida por la adopción generalizada de una cultura de evaluación, estadística y planificación en la educación superior.

Dado que las expectativas del estudiante y la percepción del estudiante en relación de la calidad del servicio pedagógico manifestado son cruciales para un análisis de la calidad del servicio brindado, es de gran interés conocer estos factores en la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la facultad de ciencias biológicas de la UNSA.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación de la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es el nivel de la expectativa sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022?

PE2. ¿Cuál es el nivel de la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022?



1.3. Justificación de la investigación

Dado que el servicio educativo está integrado en el proceso de aprendizaje, está claro que su objetivo es ayudar a quienes lo reciben a retener y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

La culminación de este movimiento es la educación superior a nivel universitario, que en la actualidad está sujeta a la presión de preparar a sus egresados para los diferentes desafíos y los nuevos retos que se dan dentro de la sociedad en una escala que trasciende más allá de las fronteras nacionales.

Los saberes orientados a la evaluación de los servicios educativos han ido aumentando y consolidando los contenidos escolares, y también han demostrado lo crucial que es evaluar el servicio de forma regular a partir de los datos de los estudiantes que lo utilizan.

Por lo tanto, como parte de su responsabilidad social, las universidades deben recopilar y utilizar criterios que permitan hacer evaluaciones centradas en el servicio que dan y su calidad de las mismas.

Por lo tanto, es significativo ahondar en los fundamentos conceptuales de los servicios de educación universitaria, con la mirada puesta en los intereses de los estudiantes como usuarios finales de estos programas.

Debido a esto, las universidades prestan mucha atención a los resultados de la investigación en un esfuerzo que no solamente se centra en alcanzar la calidad, sino que ello tiene que ir de la mano con la sostenibilidad.

Las prácticas exitosas de gestión educativa a menudo incluyen tomar decisiones basadas en la propia realidad y dejar de lado la subjetividad durante los momentos en que la autoridad de licenciamiento de una universidad es más



valorada. Además, necesita estudios para proporcionar resultados que la guíen en la dirección correcta.

Esta investigación podrá ser utilizada como guía para el sector dedicado a la educación con el propósito de mejorar los sistemas que se den dentro de ellos y sobre todo se centra en las universidades.

Por lo tanto, es crucial desarrollar y proporcionar instrumentos confiables que puedan ajustarse a diferentes condiciones y evaluar la calidad del servicio pedagógico tomando en consideración la perspectiva de las expectativas e impresiones de los estudiantes.

Esto proporcionará una base firme para estudios futuros, lo que permitirá el desarrollo de sugerencias, análisis y conclusiones más sólidas que, en última instancia, mejorarán la producción educativa.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación de la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Identificar el nivel de la expectativa sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

OE2. Identificar el nivel de la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.



1.5. Hipótesis de la investigación

1.5.1. Hipótesis general

HI: Existe relación entre la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

HO: No existe relación entre la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe un nivel alto de la expectativa sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

Existe un nivel regular de la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

1.6. Variables

1.6.1. Variable independiente

Expectativas

1.6.2. Variable dependiente

Percepciones



1.7. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Indicadores y Dimensiones
Variable Independiente: Expectativas	Las expectativas son las anticipaciones o creencias que tiene un individuo sobre lo que ocurrirá en una situación futura.	Las expectativas se medirán a través de la evaluación que los participantes hacen sobre lo que esperan recibir o lograr.	Indicadores: Expectativa de calidad del servicio, Expectativa de resultados, Expectativa de cumplimiento. Dimensiones: Expectativa de calidad, Expectativa de cumplimiento, Expectativa de beneficios.
Variable Dependiente: Percepciones	Las percepciones son las interpretaciones o juicios que una persona forma sobre una situación, basado en la información recibida.	Las percepciones se medirán a través de las opiniones y juicios de los participantes acerca de un servicio, producto o situación después de haber experimentado o interactuado con él.	Indicadores: Percepción de calidad del servicio, Percepción de eficacia, Percepción de satisfacción. Dimensiones: Percepción de calidad, Percepción de satisfacción, Percepción de eficacia.

Nota: elaboración propia



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Sierra Diaz, M. E. (2020), llevó a cabo la investigación que lleva por título **“Percepciones y expectativas de los estudiantes de los grados 4° y 5° de la E.B.P del Centro Educativo El Salado sobre la relación entre proyecto de vida y permanencia en el sistema educativo”** con el Objetivo de Comprender los temas de percepción y expectativas de los alumnos que comprende el actual estudio sobre la relación entre proyecto de vida y permanencia en el sistema pedagógico. Teniendo como método cuantitativo cualitativo de carácter mixto. Los hallazgos y conclusiones del estudio son los siguientes: las opiniones que poseen los participantes con respecto a la escuela y la relación con los planes de la vida se ven influenciadas por las opiniones de sus padres, el nivel socioeconómico de sus familias y sus propias motivaciones culturales y personales para permanecer en el sistema educativo, junto con sus esperanzas para el futuro.

Gutiérrez, T. D. J. M., de Sánchez, B. M., & Zúñiga, L. E. G. (2017), llevó a cabo el artículo científico que lleva por título **“Expectativas y Percepciones del Servicio Educativo en la Universidad Nacional Abierta (Centro Local Mérida, Venezuela)”** con el Objetivo de interpretar la relación existente entre las



expectativas y las percepciones que tiene el personal acerca de la calidad del servicio educativo que se da en el ámbito de estudio del actual trabajo. Teniendo como método interpretativo. Siguiendo esta línea de pensamiento, arribamos a los siguientes hallazgos y conclusiones: según la percepción de los usuarios, la calidad del servicio que se ofrece en el ámbito de estudio en el momento de la evaluación se comprobó que no cumple con los estándares correspondientes a la calidad. Está claro que existe una dialéctica en el trabajo cuando los estudiantes, administradores y asesores opinan sobre la calidad del servicio. Cada uno asume una posición como evaluador de la institución en función de su propio conjunto de expectativas e impresiones, y todos insisten en que se superen esas impresiones si se quiere que el servicio se considere de alta calidad.

2.1.2. A nivel nacional

Naldos Villarreal, V., & Rosas Oviedo, S. (2018), llevaron a cabo la investigación que lleva por título **“Medición del cumplimiento de las expectativas de los alumnos de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad De Piura campus lima a través de la herramienta SERVQUAL”** con el Objetivo de dar a conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas de los alumnos pertenecientes al ámbito de estudio frente a sus percepciones. Teniendo como método cualitativo de carácter deductivo. Estos hallazgos e inferencias se basan en una encuesta administrada a 316 alumnos de la Facultad de Negocios y Economía; El 54 por ciento de estos estudiantes se especializan en Administración de Empresas, el 24 por ciento en Gestión de Servicios y el 22 por ciento en Economía. El hallazgo más sorprendente de la encuesta fue que los estudiantes de Economía eran los más felices en general; esto se debe a que los puntos obtenidos por las carreras de Economía indicaron que sentían que sus expectativas de una universidad de primer nivel no estaban muy alejadas de sus impresiones reales de



la UDEP. Esto puede atribuirse al hecho de que los recién graduados pertenecientes a la escuela de Economía de la universidad del ámbito de estudio están encontrando éxito en el mercado laboral rápidamente y valorando la instrucción que recibieron de sus profesores, según lo medido por una brecha baja de -0.64 en la dimensión de confianza.

Aguirre Espinoza, W. S., & Rodríguez Tafur, E. M. (2017), llevaron a cabo la investigación que lleva por título **“Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017”**, teniendo como Objetivo: Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la percepción de la calidad de servicios en el ámbito de estudio del actual trabajo de investigación. Teniendo como método a un estudio que no altera la realidad por lo que es no experimental, además es descriptivo, y por enfocarse en un solo momento es de tipo transeccional, como también es correlacional. Después de llegar a estos hallazgos internamente consistentes, realizamos un análisis factorial y descubrimos ocho dimensiones que podrían usarse para proponer mejoras en la forma en que prestamos atención a los resultados que obtuvimos.

2.1.3. A nivel local

Salazar Vergara, M. S. (2017), llevó a cabo la investigación que lleva por título **“Percepción de los Alumnos sobre la Calidad del Servicio Educativo Brindado por un Instituto Superior Tecnológico. Arequipa–2016”** con el objetivo de promover la cultura empática en el personal administrativo perteneciente al ámbito de estudio mencionado en el título. Utilizando una metodología cualitativa, se han llegado a los siguientes resultados y conclusiones: los estudiantes pertenecientes al Instituto en su mayoría tienen una percepción que se encuentra



como regular ello con relación a la calidad de servicios. Manejando la herramienta SERVQUAL, encontramos que el indicador de calidad cuyas tablas aportaron los mayores aumentos porcentuales con respecto a los demás fue el indicador de seguridad.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Teorías de calidad

2.2.1.1. Teoría de calidad educativa

Se ha desarrollado con el tiempo en respuesta a las demandas de los consumidores sobre los proveedores de servicios de ofertas más completas y las de alta calidad que se enfocan a cumplir con las necesidades del mercado competitivo actual. Esta cuestión ha surgido recientemente en el debate sobre si los estudiantes reciben o no la educación que merecen, dependiendo la respuesta del entorno y de las circunstancias que es diferente es cada uno.

El individuo avanza continuamente a través de procesos de aprendizaje que le permiten convertirse en el experto llamado a prestar el servicio, por lo que la calidad educativa puede ser pensada como una transformación de lo negativo a lo positivo.

Hasta el momento no se ha evidenciado una conceptualización universal con relación a la calidad de asistencia, OREAL UNESCO (citado por Fernández, 2017, página 32) uno de los derechos fundamentales es el hecho de tener una formación adecuada porque permite a los estudiantes desarrollar todo su potencial, exponiéndose a una variedad de entornos de aprendizaje y permitiéndoles desarrollar sus propias fortalezas únicas. Se deben tener en cuenta las cualidades únicas de cada estudiante, lo que demuestra una nueva perspectiva en relación de la calidad de la formación que las instituciones actuales se esfuerzan por brindar



2.2.1.2. Calidad del servicio

Con respecto a ello, el autor Valencia (2015, p. 29), se refiere que esta se vincula a la percepción que registra el usuario o el cliente a la hora de recibir un servicio, es decir existe un contacto muy directo con la persona, anteriormente se creía que esta percepción que partía de la persona solo era un acto de buena voluntad pero a los tiempos de ahora esta conceptualización está más clara debido a que se relaciona con la existencia de un trato directo entre la organización y la persona (cliente o usuario)

Según Felgenbaum (citado por Valencia, 2015, p. 32), "los temas relacionados a la calidad se dieron a partir de la revolución industrial, en esa época se volvió conocido el inspector de calidad, pero recién en el siglo XX se vio la ejecución de mejor manera", por lo que este autor se remonta a este siglo y da a entender que desde esa época se dieron mejoras en los resultados.

La conceptualización de la calidad pasó por varios cambios por lo que en estas últimas décadas se vieron diferentes procesos, por lo que ahora este término se encuentra dentro de la ciencia, ello en base a lo que menciona el autor Velázquez (citado por Valencia, 2015, p. 33) por lo que a partir del siglo XX la calidad se encuentra dentro de la disciplina científica, para entender mejor durante 1990 hasta 1991 se evidencio la presencia del mayordomo quien veía la calidad dentro de la empresa, después de ello en 1950 se da un cierto control de la calidad en términos estadísticos, además en los años de 1970 a 1980 se da a conocer la gestión de calidad dado por Toyota, es así que a la actualidad este sistema es usado por la gran mayoría de organizaciones.



A mediados del siglo XX, una escuela de pensamiento japonesa encabezada por Deming, Ishikawa y Taguchi transformó la idea de calidad en una disciplina científica directamente concerniente con el grado de complacencia de los clientes.

2.2.1.3. Teoría de calidad de Ishikawa

El creador de esta teoría es Kaoru Ishikawa es por ello que lleva su nombre, este da a conocer una serie de herramientas fundamentales que ayudan a conocer los problemas existentes en la gerencia, pertenecientes a la estadística siendo un total de siete: El diagrama que expone la causa y el efecto más distinguido como espina de pescado, el diagrama de Pareto, la prueba correspondiente a la estadística de significancia, la exposición de la hoja de verificación, la presencia del histograma, también los gráficos y el diagrama de dispersión, además de la estratificación.

En este contexto Ishikawa (1997, 18), “considera como parte fundamental de la calidad los aspectos del producto, los vinculados al servicio, y la organización, entre otros, en la que debe de resaltar el diseño, el proceso de elaboración y la venta, todo lo expuesto con el propósito de lograr una satisfacción al consumidor”. Para que un cliente esté realmente satisfecho con el servicio que ha recibido, es importante demostrar que le importa la conexión entre su oferta deseada y el producto o servicio entregado.

2.2.1.4. Teoría de calidad de Joseph Juran

“La calidad no cae del cielo, sino que debe ser planificada, controlada y mejorada”, como dice Joseph Juran (citado por D'Alessio 2004, p. 74). Este término, tiene sus raíces en un enfoque triple que incluye la planificación estratégica para el servicio o producto, la gestión centrada en los procesos y la mejora continua ya sea solo del servicio o del bien proporcionado por las organizaciones.



- Se está realizando la Planificación de la Calidad. Aquí establecemos las condiciones para hacer negocios con nuestros clientes, lo que incluye conocerlos y conocer sus necesidades para poder brindarles el mejor servicio posible. En este estudio, los estudiantes asumen el papel de consumidores; describiremos cómo priorizan varios aspectos de las dimensiones sugeridas del modelo para determinar la disposición de la asistencia que recibieron.
- Conservar un elevado estándar de control de calidad. Para cambiar o corregir las partes afectadas de un proceso, es esencial identificar primero cualquier proceso que pueda no estar bajo un control y además se debe de comprender la variabilidad y las causas de esta. El enfoque de este estudio con respecto a la calidad de servicio permitirá ahondar en los niveles correspondientes a las expectativas y también a las percepciones.
- Se han realizado mejoras en la calidad. Las políticas están vinculadas aquí, y con capacitación constante, líneas claras de comunicación y esfuerzos coordinados, se pueden lograr estándares de calidad más altos al alterar el proceso subyacente. Este estudio revelará qué aspectos pertenecientes al servicio de educación deben fortalecerse con el propósito de que el educando se sienta bien.

2.2.1.5. Teoría del aprendizaje social

En la actualidad se ha ido conociendo diferentes conceptos asociados a esta teoría, siendo uno de ellos el de Bandura quien señala que el hecho de que se vengando diferentes fenómenos genera que se dé una serie de expectativas las cuales se van relacionando unas con otras, es así como la persona está preparada y tiende a prever las posibles consecuencias, y está lista para la situación que se le llegue



a presentar” (citado por Eyzaguirre, 2016, p. 27) en este entender la expectativas que surgen de la persona que en particular se encuentra en un entorno y a raíz de ella su forma de pensar va siendo condicionada vivir a cuenta del contexto en la que se halle.

Por otro lado, Almaguer (citado por Eyzaguirre, 2016, p. 27) indica que “este aspecto de las expectativas se va formando por medio de las situaciones a las que la persona esté expuesta, es así que la conducta que nace de la persona se involucra con otros aspectos como el lugar y el momento en el que se encuentra”, en ese contexto la persona ya sabe cómo actuará en un determinado momento y además sabe cuál es su entorno en el que se están dando sus decisiones.

2.2.1.6. Teoría de gestión de calidad total TQM de Edward Deming

En este aspecto el autor Deming (citado por D'Alessio, 2004, p. 65), pone a disposición un total de catorce puntos fundamentales a fin de tener una buena gestión correspondiente a la calidad:

1. Motivar a la empresa a seguir siendo competitiva mediante el desarrollo de planes continuos para mejorar sus ofertas. Como tal, se recomienda que las empresas planifiquen con anticipación y creen una estrategia que les permita seguir siendo competitivas y en el negocio, centrándose en la invención, la indagación, la mejora incesante tanto del conjunto de productos como también de los servicios, la mejora de procesos y el mantenimiento de maquinaria y otros. (ventajas físicas).
2. Utilizar la última filosofía de mejora continua. Debido a esto, es importante darse cuenta de que estamos en una era diferente a la anterior; Mientras que algunas empresas pueden haber tolerado un trabajo de mala calidad y un servicio deficiente, hoy en día no deberían poder funcionar con errores, fallas, calidad



inferior, materiales inferiores, empleados vacilantes y desinformados, capacitación inadecuada o servicio desatento.

3. Olvídense de depender de inspecciones a gran escala y muestras estadísticas. Si desea calidad, no puede obtenerla a través de la inspección; debe seguir mejorando el proceso, y eso significa asegurarse de que sus empleados estén bien capacitados. Esto es especialmente cierto para las industrias de servicios, porque los clientes tienen contacto directo con el personal.
4. Este punto se enfoca a los proveedores y al precio donde se busca trabajar con el que ofrezca un precio accesible y menor en comparación de los demás, otro aspecto importante es el trabajar solo con un proveedor o que estos sean pocos para así crear una confianza y una cierta lealtad.
5. Enfocarse en mejorar el sistema que se relaciona con la producción y con el servicio. Por esta razón, la gerencia debe estar siempre a la búsqueda de nuevas formas de reducir los desechos, realizar el mantenimiento de rutina, adquirir equipos de última generación y elevar la calidad no solo del servicio, sino que también del producto.
6. El desarrollo de capacidades y la capacitación deben ser obligatorios en todos los lugares de trabajo. También se discute el establecimiento de métodos de formación y reciclaje para los empleados ante cualquier situación de variable o la presencia de algún cambio en el equipo o los procesos, así como la necesidad de formación continuada ello cuando el rendimiento aún no haya tenido un control estadístico adecuado y aún sea posible mejorar.
7. Facilitar la formación de líderes y mejorar el seguimiento de la mejora. Si desea que sus empleados realicen su mejor trabajo, sus gerentes no deben gritarles ni castigarlos cuando se equivocan. En cambio, deberían actuar como guías,



dirigiendo a los empleados mientras realizan sus tareas y brindando asistencia adicional a cualquiera que la necesite.

8. Para vencer los miedos y trabajar bien, hay que acabar con ellos. Tiene que haber menos miedo ya que muchos empleados tienen miedo de hacer algún tipo de cuestionamiento y más aún cuando no entienden la actividad que se le encargo, es así que la consecuencia reside en que se toman decisiones equivocadas o dejan de hacer su trabajo por completo. Los trabajadores deben sentirse lo suficientemente seguros como para hacer preguntas y expresar sus opiniones libremente para mejorar tanto la calidad como el rendimiento. Con relación a ello el autor Deming (citado por D'Alessio, 2004, p.67), "indica que el recelo puede llegar a extinguirse si la persona tiene confianza así mismo a ello se le agrega la presencia de una gestión adecuada"
9. Impulsar el diálogo interdepartamental y romper barreras para incrementar la cooperación. En la mayoría de las empresas, los diferentes departamentos están en desacuerdo entre sí, por lo que es aún más importante romper las barreras de comunicación y trabajar juntos para resolver y prevenir problemas.
10. Reducir el uso de eslóganes motivadores y objetivos monetarios para la fuerza laboral con el fin de impulsar la producción. Según Deming (citado en D'Alessio, 2004, p. 67), "la exposición de una serie de lemas hasta la actualidad no fue de gran ayuda por lo que no se tiene un buen trabajo, por el contrario, crea frustraciones y un conjunto de resentimientos" es así que el trabajador debe encargarse de elegir sus lemas y no se les debe imponer.
11. Abstenerse de utilizar la administración informática. Dado que, como dice D'Alessio (2004, p. 68), "se refiere a las cuotas como poco eficientes porque solo se encargan de considerar a los números y no se enfocan en los métodos o la



misma calidad”, en ese sentido se debe de emplear un sistema que se centra en la receptividad y en el reconocimiento siendo este más conveniente en comparación con el que mide al personal por el producto. El hecho de tener un ambiente donde las personas se sientan bienvenidas y apreciadas es más eficiente que medir a los empleados en función del rendimiento.

12. Rompe las barreras que te impiden sentirte orgulloso de un trabajo bien hecho. Los trabajadores a menudo se sienten decepcionados cuando no cumplen con las expectativas después de un esfuerzo significativo. Es común que las malas actitudes de los supervisores, la maquinaria rota y los suministros deficientes actúen como obstáculos.
13. Establecer un programa de capacitación y reingreso. Es por eso que las empresas deben brindar a sus empleados capacitación y educación continuada para que puedan desarrollar las habilidades que necesitarán para trabajar con los métodos más recientes.
14. Es hora de tomar acción para lograr el cambio necesario. Es decir, establecer un grupo de gestión de primer nivel con un plan estratégico cuyo objetivo principal sea la mejora de la calidad y sobre todo se llegue a poner en práctica los puntos expuestos anteriormente.

2.2.1.7. Modelo SERVQUAL

Desde que se actualizó y mejoró, el modelo SERVQUAL es utilizado por varias organizaciones y entidades pertenecientes al sector público y privado teniendo como intento tantee la calidad del servicio tomando en consideración las perspectivas del cliente con los resultados reales y además se considera a todos los factores que están vinculados con la calidad, en base a lo que menciona Flores (2017, p.23) “este modelo a medida que pasa el tiempo ha ido sufriendo cambios y



adaptaciones que permiten que este se aplique en las diferentes disciplinas sin importar que sean privadas o públicas, es así que sirve como herramienta de medición”

El autor Castillo, menciona que “este modelo recurre a una cierta comparación existente entre las percepciones y las expectativas que se tiene con relación a un servicio, es así que está catalogado como herramienta de medición correspondiente a la calidad de servicio” (citado por Valencia, 2015, p. 45), en ese entender el término de calidad de servicios usa este modelo como parte de su herramienta de medición.

La evolución y el refinamiento de SERVQUAL a lo largo de los años lo han hecho adecuado para su uso en una variedad de contextos.

En este contexto el autor, Fernández (2017, p. 26) menciona que “se centra en un cuestionario donde se tienen un conjunto de preguntas estándares que forman parte de un guía para los proveedores de servicios y que busca lograr una calidad de servicio completa a través del análisis de resultados. ” El modelo que estamos usando tiene un conjunto de preguntas que pueden usarse para cualquier tipo de organización que se persevere por ofrecer una asistencia de alta calidad mediante un cierto análisis de no solo la información, sino que de datos que este modelo da a conocer.

Como ya se mencionó este modelo ayuda a medir la calidad del servicio comparando las experiencias reales con las expectativas correspondientes a los clientes.



La fórmula es:

$$C = P - E$$

Dónde:

C = calidad

P = percepción

E = expectativas

Otro método de análisis es la calidad ponderada utilizando este modelo, que da cuenta del puntaje ponderado calculado al promediar los pesos asignados por los clientes (alumnos).

Fórmula:

$$CP = (P - E) * PPD / 100$$

Dónde:

CP = calidad ponderada

P = percepción

E = expectativas

PPD = Promedio de los pesos asignados a las dimensiones.

Según Colmenares y Saavedra (2007), existen tres posibles interpretaciones de la brecha entre expectativas y realidad: $P > E$ — indica un nivel de calidad alto, $P = E$ — indica un nivel de calidad modesto y $P < E$ — indica un nivel de calidad bajo.

La primera sección del cuestionario SERVQUAL está dedicada a conocer las expectativas de los encuestados (Anexo 1), o en nuestro caso, qué tipo de cosas esperan obtener los alumnos de la carrera de Administración de Negocios Internacionales en el ámbito de estudio, de los servicios pedagógicos de su universidad en general; en la segunda sección, los encuestados califican qué tan



bien se aplican esas dimensiones a sus propias experiencias (Anexo 2)); y en la tercera sección, los encuestados brindan retroalimentación sobre qué tan bien se aplican esas dimensiones a las experiencias de sus pares.

- Componentes Tangibles: Según los autores Colmenares y Saavedra (citado por Flores, 2017, p.24), "Es importante la presencia de las subestructuras físicas de forma adecuada, contar con el equipo correspondiente, tener a un personal apto y considerar el conjunto de materiales y los aspectos de comunicación". Todo ello está asociada a la calidad que la institución o la organización está dispuesta a brindar a sus clientes.
- Fiabilidad. De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (referenciado en Rivera, 2016, 38), la "fiabilidad del servicio" ocurre cuando "las instituciones tienen éxito en la prestación del servicio", a ello se le asocia la confianza existente hacia el funcionario o a los aspectos del comportamiento del servicio.
- La capacidad de respuesta, tal como la definen Schiffman y Lazar (2001), "se asocia con la habilidad para asistir a los clientes en la prestación de un servicio oportuno". Esta habilidad se demuestra cuando las instituciones educativas cuentan con empleados que están dispuestos a ayudar a los estudiantes y son capaces de responder rápidamente a problemas imprevistos.
- Seguridad. Según Flores (citado en Flores, 2017, p.24), "este aspecto está asociado a la confianza, es decir a la capacidad de manejar conocimiento del tema ello genera que la persona se sienta segura a la hora de adquirir lo deseado"

En este contexto el autor Castillo (citado en Valencia, 2015, p. 45), indica que es un aspecto propio de los practicantes quienes presentan un cierto



conocimiento a la hora de atender, es decir se ve la civilidad y la cabida para transmitir un nivel de familiaridad.

El éxito está vinculado con las capacidades de los miembros del personal para reparar constantemente las necesidades de los clientes e inspirar confianza en las ofertas de la institución.

La empatía, como la define Valencia (2015, p. 45), "se refiere al conjunto de capacidades de atención y el dar un cierto cuidado al cliente" y se evidencia en la forma en que las instituciones pedagógicas brindan su servicio y fomentar relaciones positivas con sus clientes esforzándose comprenderlos desde varios ángulos de acuerdo con los requisitos específicos de cada estudiante.

2.2.2. Expectativas

Según Tapia (citado por Eyzaguirre, 2016, p. 31), "este aspecto va cambiando según el contexto social, por su importancia en la determinación de la motivación de los estudiantes". Esta es la concepción que tiene el alumno de las ideas, que se forma en respuesta a las circunstancias de su entorno a medida que se desarrollan.

Según Carrillo y Ramírez (citado en Eyzaguirre, 2017, p. 26), "Este aspecto es posible a partir de experiencias, deseos y comportamientos previos", lo que significa que las expectativas que nacen del educando con respecto a los servicios educativos están formadas en parte por sus conocimientos y experiencias previas.

En este necesariamente se menciona al cliente quien es el que analiza y da una evaluación con relación al servicio educativo que recibió o que aún recibe de acuerdo con la institución a la que acudió, en ese sentido el autor Flores (2017,



p. 23). Así es como un cliente evalúa y analiza el servicio educativo que espera tomar de la universidad.

Según Chávez, Quezada y Tello (2017), Las expectativas son generadas por parte de los clientes quienes actúan de manera individual, tomando en consideración los diferentes factores externos como pueden ser las experiencias, el conjunto de información que se tenga, etc. Es decir, el cliente es quien se genera una concepción de lo que está recibiendo ello en base a sus conocimientos y así el refiere si está o no está satisfecho”

Según Grosso (citado en Chávez, Quezada, & Tello, 2017), con relación a este tema se tiene dos tipos: estructurales y emocionales. Los primeros hacen referencia a lo que se puede ver y tocar a lo largo del proceso, mientras que los segundos se centran en cómo se sentiría el cliente al recibir el servicio.

Bandura (citado por Eyzaguirre, 2016, p. 28) distingue entre dos tipos de expectativas de los estudiantes:

- a) Las relacionadas con aspectos sociales, temas de prestigio, lo relacionado con el poder y temas de estatus
- b) Las relacionadas con aspectos personales, temas de satisfacción y lo relacionado a la Autorrealización

Se pueden definir por un lado a las expectativas relacionadas con lo social que engloba al poder, temas de clase y de prestigio; y las expectativas individuales, que tienen en cuenta la felicidad y la autonomía del cliente.

2.2.3. Percepción

Según Flores (citado por Flores, 2017, p. 23), “Este aspecto está vinculado con temas de valoración donde se evalúa al usuario perteneciente a la empresa u



organización” Esta valoración se basa en el dictamen del cliente en relación de la asistencia de la empresa.

El concepto de la percepción se asocia directamente al cliente o usuario quien recibe el servicio por lo que supone una opinión a raíz de las características que estén presentes en el servicio educativo, es así que los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, mencionan que “se relacionan con las creencias que continuamente las personas tienen al momento de adquirir un servicio, por lo que el cliente se ve influenciado por el producto final del servicio, pero en ese proceso va viendo como es el trato y otros elementos que se den” (citado por Chávez, Quezada y Tello, 2017, p. 32).

Por otro lado, los autores Zeithamí y Bitner (citado por Peña, 2015, p. 32), “indican que es un conjunto de apreciaciones que tienen los clientes con relación al servicio que estos reciben, además que constantemente lo están evaluando en base a sus experiencias, si se sienten a gusto o no”. Esto se refiere a cómo los clientes valoran el servicio educativo que recibieron.

Según Schiffman y Kanuk (citado por Ros, 2016, p. 50) "Se enfoca en los mecanismos de este aspecto mencionando al conjunto de sensaciones y a las entradas internas". Es así que las sensaciones vienen a ser respuestas que se dan de forma instantánea y de manera directa ante la presencia de algún estímulo del medio externo por lo que en ese momento los órganos sensoriales están activos tomando en consideración a los cinco sentidos". Las entradas internas provienen del propio perceptor e incluyen cosas como necesidades, motivaciones y deseos.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

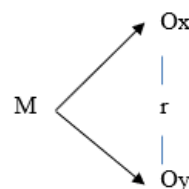
3.1. Método de la investigación

Este estudio utilizará una metodología descriptiva para recopilar, proceder a organizar, tener que resumir, exponer, llegar a analizar y presentar los resultados de la observación. Para tener una imagen clara de una situación determinada, este método requiere recopilar y presentar datos de manera sistemática. Los beneficios de este estudio incluyen una metodología simple, rápida y económica.

3.2. Diseño de la investigación

En el actual estudio tiene dos variables es así que se recurrió a un diseño correlación donde se busca conocer la relación entre estas, además solo se enfoca en un momento por lo que es transversal, (Carrasco, 2007).

El siguiente es el esquema de su plan:



Donde: M: Representa

Ox: Representa expectativa

Oy: Representa percepción

r: Representa el grado de relación



3.3. Tipología de la investigación

Se presenta un estudio de tipo descriptivo y a la vez correlacional, donde se llega a explicar la conexión existente entre las variables de investigación.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Se considera a los estudiantes pertenecientes a la escuela profesional de ciencias de la nutrición siendo un total de 460 educandos.

3.4.2. Muestra

Sampieri (2019) plantea que la muestra era “básicamente, un subconjunto de la población. Por tanto, un subconjunto de mecanismos que forma parte de lo colectivo determinado en su carácter, a lo que nos referimos como “población”.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- n: Es el tamaño de la muestra
- N: Es el tamaño de la población.
- Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)
- e: Es la precisión o el error (5% de error)
- p: Probabilidad de éxito (0.5)
- q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N	=	319
Z	=	1.96 (95% de confianza)
e	=	0,05 (5% de error)
p	=	0,5
q	=	0,5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{460(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (460 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{4417849}{21079}$$

$$n = 209,58489$$

$$n = 210$$

Por lo expuesto se tiene una muestra total de **210**.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos hacia este estudio se recopilarán utilizando una variedad de métodos, el más destacado de los cuales son las encuestas que miden variables dependientes e independientes.

- Encuesta. es el método más utilizado, útil para recopilar datos sobre una amplia variedad de poblaciones y capaz de producir resultados consistentes a partir del análisis de datos computarizados.

Consecuentemente, se tiene a los instrumentos

- Cuestionarios. Este está conformado por una sucesión de preguntas las que son formuladas por escrito, además se considera a los indicadores ello con el propósito de tener la información adecuada de acuerdo con el tema de estudio.

3.6. Procedimientos de recolección de datos

Para el procedimiento de la recolección de dato o información se iniciará con la recopilación en relación del tema de investigación, a ello se le suma la búsqueda de la información en base a las desiguales fuentes de datos, luego de ello se procede a elegir el instrumento correspondiente a la recolección de a información, sucesivamente se validará a juicio de expertos y por último se trazará el instrumento pertinente de recojo de datos.



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RESULTADOS

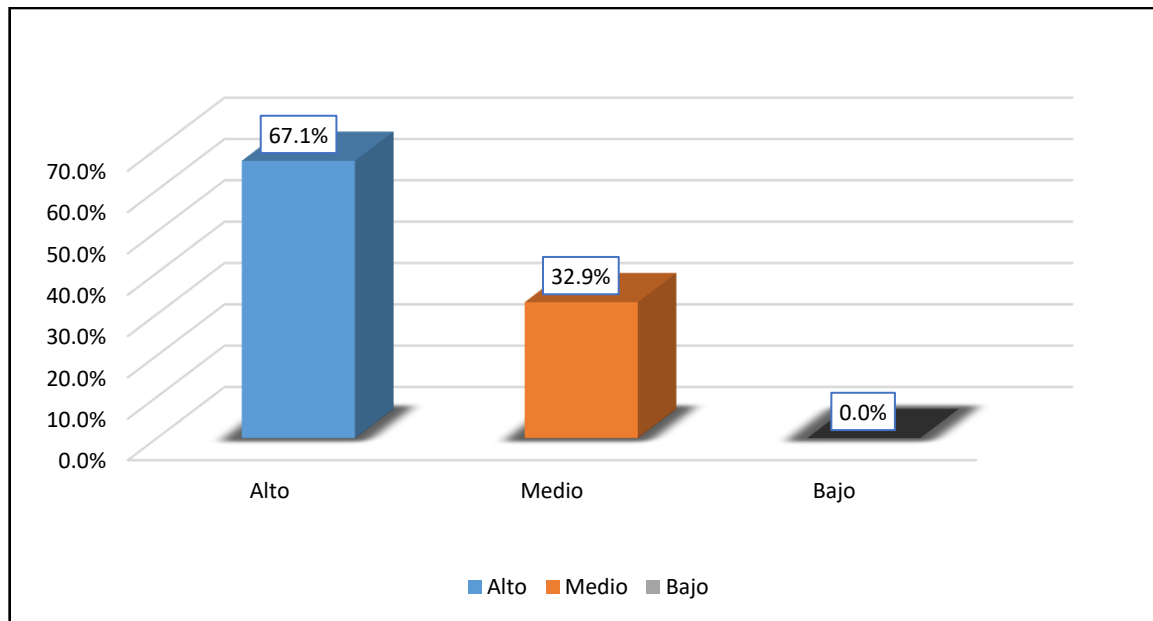
Tabla 1

Variable independiente: expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	141	67,1
	Medio	69	32,9
	Bajo	0	0,0
	Total	210	100.0

Figura 1

Variable independiente: expectativas



Interpretación: Según los datos presentados en la tabla número 1 y el gráfico número 1, se revelan los resultados de la variable independiente denominada "expectativas". En dichos resultados, se observa que casi la mayoría de los encuestados, específicamente el 67,1%, reportaron un nivel alto de expectativas. Le sigue un porcentaje menor, el 32,9%, que indica un nivel medio de expectativas.

Tabla 2

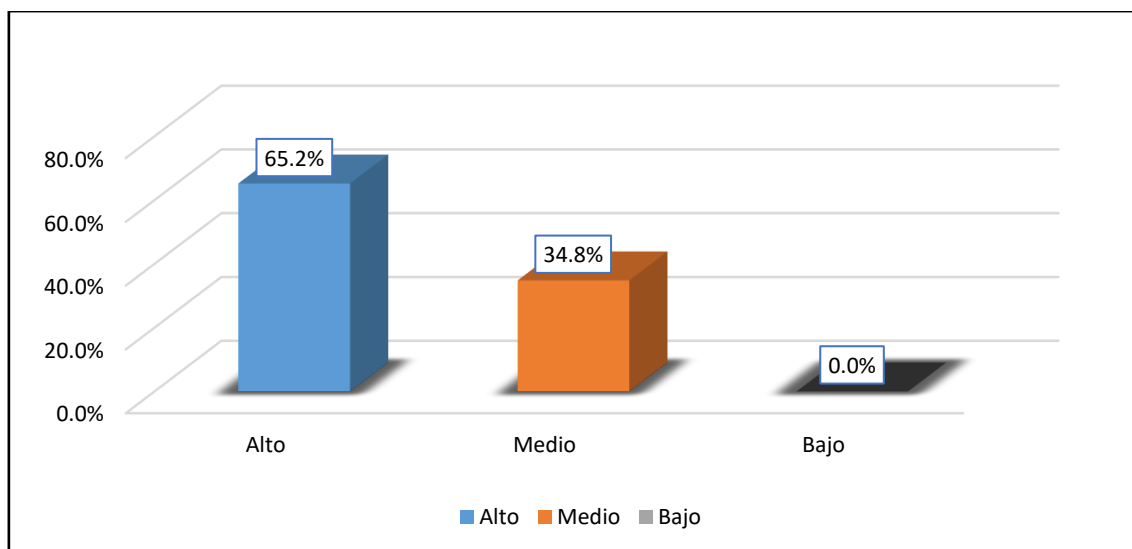
Variable dependiente: percepciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	137	65,2
	Medio	73	34,8
	Bajo	0	0,0
Total		95	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 2

Variable dependiente: percepciones



Interpretación: Según los datos presentados en la tabla número 2 y el gráfico número 2, se revelan los resultados de la variable dependiente llamada "percepciones". En dichos resultados, se observa que la mayoría de los encuestados, específicamente el 65,2%, reportaron un nivel alto de percepciones. Le sigue un porcentaje menor, el 34,8%, que indica un nivel medio de percepciones.

Tabla 3

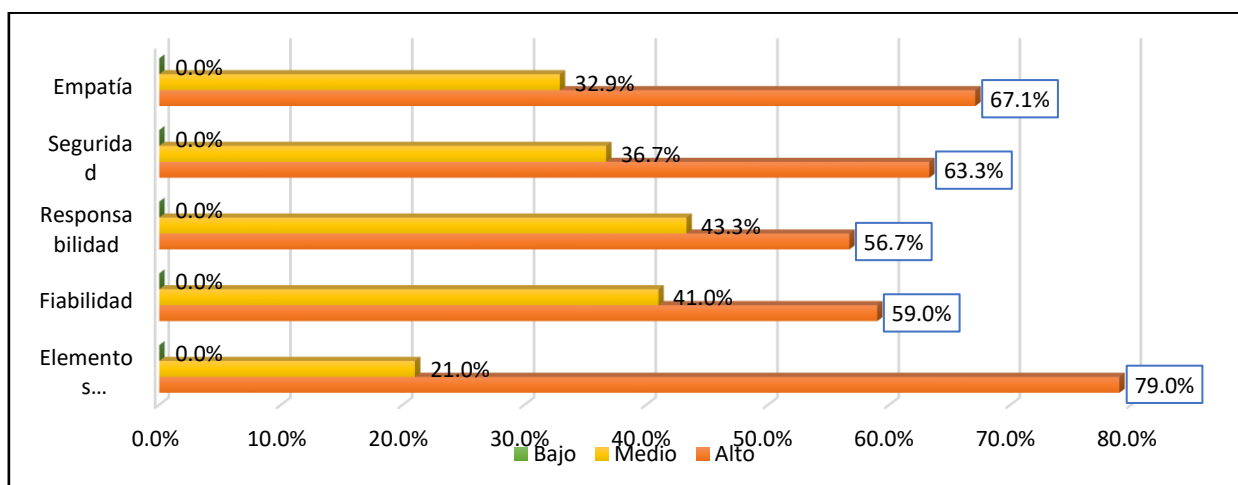
Dimensiones de la variable independiente

Dimensiones de expectativas	Alto		Medio		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	166	79,0	44	21,0	0	0,0
Fiabilidad	124	59,0	86	41,0	0	0,0
Responsabilidad	119	56,7	91	43,3	0	0,0
Seguridad	133	63,3	77	36,7	0	0,0
Empatía	141	67,1	69	32,9	0	0,0

Nota: elaboración propia

Figura 3

Dimensiones de la variable independiente



Interpretación: De acuerdo con la tabla y grafica Nro. 3, se da a conocer los resultados de las dimensiones de la variable independiente: en la dimensión de Elementos tangibles, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 79,0%; en la dimensión de Fiabilidad, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 59,0%; en la dimensión de Responsabilidad, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 56,7%; en la dimensión de Seguridad, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 63,3%; y en la dimensión de Empatía, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 67,1%.

Tabla 4

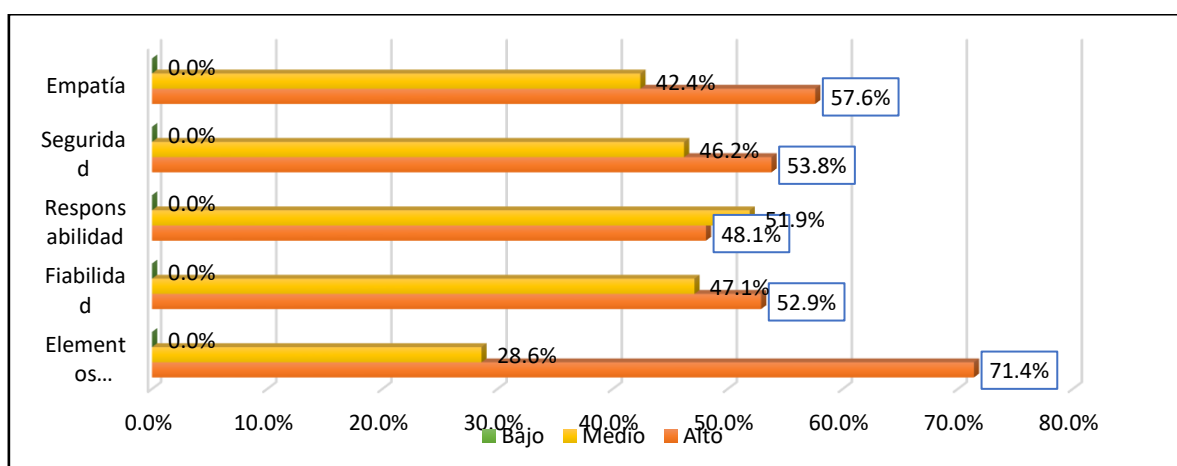
Dimensiones de la variable dependiente

Dimensiones de percepciones	Alto		Medio		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	150	71.4	60	28.6	0	0,0
Fiabilidad	111	52.9	99	47.1	0	0,0
Responsabilidad	101	48.1	109	51.9	0	0,0
Seguridad	113	53.8	97	46.2	0	0,0
Empatía	121	57.6	89	42.4	0	0,0

Nota: elaboración propia

Figura 4

Dimensiones de la variable dependiente



Interpretación: De acuerdo con la tabla y grafica Nro. 4, se da a conocer los resultados de las dimensiones de la variable dependiente: en la dimensión de Elementos tangibles, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 71,4%; en la dimensión de Fiabilidad, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 52,9%; en la dimensión de Responsabilidad, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 48,1%; en la dimensión de Seguridad, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 53,8%; y en la dimensión de Empatía, la gran parte de la muestra de la investigación indica un valor alto representado por el 57,6%.



Contrastación de hipótesis de la investigación

Tabla 5

Escala de correlación

-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,019 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,1 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Escala de Correlación (Martínez, 2002).



Planteo de hipótesis general

HO: No existe relación entre la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

Ho: $\rho=0$

HI: Existe relación entre la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

Hi: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 6*Correlación de la Variable Independiente y Variable Dependiente*

		Correlaciones	
		Expectativas	Percepciones
Expectativas	Correlación de Pearson	1	.789*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	210	210
Percepciones	Correlación de Pearson	.789*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	210	210

*. **La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la prueba de correlación de Pearson, se evidencia que las variables de investigación presentan un nivel de significancia (bilateral) inferior a 0.05. Esto se debe a que $p = 0.000$, lo cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1): Existe una relación entre las expectativas y las percepciones sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA - 2022, la cual es significativa. Además, se observa una correlación positiva alta de 0.789.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Mediante la prueba estadística se determinó un valor de 0.789, esto se traduce como un correlación positiva alta respecto a la correlación de dichas variables, respecto al valor que representa la significancia se determinó un valor de .000, este valor al ser inferior a .005, se tendrá que desechar la hipótesis nula y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna, esto representa que se tiene una relación estrecha entre la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.

SEGUNDA: Se da a conocer en los resultados en relación de la Variable independiente: expectativas, donde casi la gran parte de la muestra encuestada indican un valor alto representado por el 67,1%, seguido de un valor medio representado por el 32,9%.

TERCERA. Se da a conocer los resultados en relación de la Variable dependiente: percepciones, donde casi la gran parte de la muestra encuestada indica un valor alto representado por el 65,2%, seguido de un valor medio representado por el 34,8%.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar el test SERVQUAL en el personal docente y administrativo de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNSA con el objetivo de determinar las dimensiones que consideran más importantes y relevantes en la gestión de la calidad de la educación que ofrecen a sus estudiantes.

SEGUNDA: Se recomienda continuar aplicando la prueba SERVQUAL a estudiantes en otros periodos, analizar las brechas en diferentes momentos y monitorear los resultados.

TERCERA: Para futuros investigadores, aplique la prueba SERVQUAL a dos grupos, clientes y colaboradores, para vincular de manera más efectiva las evaluaciones con las dimensiones en el análisis de la calidad del servicio.



REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2012). Hypothesis, Method & Research Design. *Daena International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Aguirre Baztan, A. (1996). *Psicología de la adolescencia (14ª ed.)*. Editorial Boixareu Universitaria.
- Alnawas, I. (2014). Orientación al estudiante en la educación superior: desarrollo del constructo. *Higher Education*, 1(28), 625-652.
- Alvarado, E., Canales, F., & Pineda, E. (1994). *Metodología de la Investigación (2ª ed.)*. Editorial Organización Panamericana de la Salud.
- Alves, H., & Raposo, M. (2009). La medida del constructo satisfacción en la educación superior. *El diario de las industrias de servicios*, 29(2), 203-218.
- Arizmendi Rodríguez, R. (1993). Situación actual de la universidad mexicana. *Revista de la educación superior*, 22(85), 25-36.
- Cabalín Silva, D., & Navarro Hernández, N. (2008). Conceptualización de los Estudiantes sobre el Buen Profesor Universitario en las Carreras de la Salud de la Universidad de La Frontera-Chile. *International Journal of Morphology*, 26(4), 887-892.
- Casanova, M. A. (2012). El diseño curricular como factor de calidad educativa. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10(4), 6-20.
- Hsuan Chen, L. (2008). ¿Internacionalización o Marketing Internacional? Dos marcos para comprender la elección de los estudiantes internacionales de



las universidades canadienses. *Revista de marketing para la educación superior*, 18(1), 1-33.

Colmenares, O., & Saavedra Torres, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(32), 129-144.

Congreso de la República. (2006). El sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa . Lima- Perú: Congreso de la Republica.

Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33), 228-247.

Cuatrecasas Arbós, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Editorial Gestión.

D Alessio Ipinza, F.,(2004) *Administración y dirección de la producción*. Editorial Pearson.

De la Orden, A. (2009). Evaluación y calidad: Análisis de un modelo. *Estudios Sobre Educación*, 1(16), 17-36.

Escobar Perez, J., & Cuervo Martinez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 1(6), 27-36.

Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Calidad de servicio percibida y satisfacción de los estudiantes en educación. *Diario de Negocios y Gestión*, 12(4), 65-74.



- Friesen, N. (2011). La lección como forma pedagógica transmedial: un análisis histórico. *Educational Researcher*, 40(3), 95-102.
- González, I. (2009). La Autopercepción de la formación universitaria: Evaluación y calidad. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 2(2), 157-170.
- Grande Esteban, I. (2000). *Marketing de los servicios*. ESIC Editorial.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Editorial Días de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. McGRAW - HILL Interamericana Editores.
- Ishikawa, K. (1997) ¿Qué es el control total de calidad? (11ª ed.) Versalles, Colombia: modalidad japonesa
- Lozano Cabrera, A. (2018). *Como elaborar un proyecto de tesis en pregrado, maestría y doctorado*. Editorial San Marcos.
- Parasuraman, A Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1994b). Reevaluación de las expectativas como estándar de comparación en la medición de la calidad del servicio: implicaciones para futuras investigaciones. *Revista de marketing*. 58(1), 111-124.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA EXPECTATIVA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN – 2022

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación de la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de la expectativa sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar el nivel de la expectativa sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la</p>	<p>Hipótesis General HI: Existe relación entre la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022. HO: No existe relación entre la expectativa y la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.</p>	<p>Variable independent e Expectativa</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>El diseño de investigación que se empleó es el diseño transaccional Correlacional que “buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia en un momento determinado del tiempo” (Carrasco, 2007). Su esquema es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- Ox M --- Oy Ox --- r --- Oy </pre> </div> <p>Donde: M: Representa</p>	<p>La población La población estuvo conformada por 460 estudiantes.</p> <p>Muestra. La muestra será 210 alumnos.</p> <p>Técnicas de recolección de datos -Análisis documental. - Encuesta. es la técnica, más utilizada y que permite obtener información de casi cualquier tipo de población, y de gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico.</p>



FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022?</p>	<p>nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.</p> <p>Identificar el nivel de la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe un nivel alto de la expectativa sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.</p> <p>Existe un nivel regular de la percepción sobre el servicio educativo en los alumnos de la escuela profesional de ciencias de la nutrición de la Facultad de ciencias biológicas de la UNSA – 2022.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Percepción</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Ox: Representa expectativa</p> <p>Oy: Representa a la percepción</p> <p>r: Representa el grado de relación o influencia que existe entre las variables</p>	<p>Consecuentemente, los instrumentos de recolección de datos, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios. Su elaboración consiste en formular las preguntas por escrito, es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Expectativas

E1	Que una IES debería poseer instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
E2	Que una IES debería tener equipos modernos y actualizados de acuerdo con los servicios que brinda.	1	2	3	4	5	6	7
E3	Que el personal docente y administrativo de una IES deben caracterizarse por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo con su posición o cargo.	1	2	3	4	5	6	7
E4	Que los materiales asociados con los servicios que brinde una IES deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7
E5	Que cuando una IES promete hacer algo planificado, lo haga en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
E6	Que cuando un estudiante tiene un problema, la IES debe mostrar interés sincero en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
E7	Que el personal de una IES brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga este accionar evitando cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7
E8	Que el personal de una IES concluya el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
E9	Que el personal de una IES procure mantener el servicio exento de errores.	1	2	3	4	5	6	7
E10	Que los funcionarios y profesores de una IES prometan a sus estudiantes, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
E11	Que los funcionarios y profesores de una IES estén dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
E12	Que los funcionarios y profesores de una IES siempre tengan voluntad sincera en ayudar a sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E13	Que los empleados (funcionarios) de la IES siempre estén dispuestos para aclarar dudas de sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E14	Que el comportamiento de los funcionarios y profesores de una IES debe inspirar confianza en los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E15	Que los estudiantes de una IES se sientan seguros en sus gestiones y/o transacciones en la institución.	1	2	3	4	5	6	7
E16	Que los funcionarios y profesores de una IES deben tratar con cortesía a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E17	Que los funcionarios y profesores de una IES precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7



E18	Que una IES deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E19	Que una IES precisa tener funcionarios y profesores que brinden atención personalizada a sus alumnos cuando sea requerida.	1	2	3	4	5	6	7
E20	Que una IES deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E21	Que una IES entienda las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E22	Que una IES muestre interés en los estudiantes y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	1	2	3	4	5	6	7



Percepciones

P1	La Universidad posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas	1	2	3	4	5	6	7
P2	La Universidad tiene equipamiento moderno y actualizado de acuerdo con los servicios que brinda.	1	2	3	4	5	6	7
P3	El personal docente y administrativo de la Universidad se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo con su posición o cargo.	1	2	3	4	5	6	7
P4	Los materiales asociados con los servicios que brinda la Universidad son actualizados, confiables y de buena apariencia	1	2	3	4	5	6	7
P5	Cuando la Universidad promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
P6	Cuando un estudiante tiene un problema, la Universidad muestra un interés sincero en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
P7	El personal de la Universidad brinda buen servicio desde la primera vez y mantiene este accionar evitando cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7
P8	El personal de la Universidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
P9	El personal de la Universidad procura mantener el servicio exento de errores.	1	2	3	4	5	6	7
P10	Los funcionarios y profesores de la Universidad prometen a sus estudiantes, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
P11	Los funcionarios y profesores de la Universidad están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
P12	Los funcionarios y profesores de la Universidad siempre tienen voluntad sincera en ayudar a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P13	Los empleados (funcionarios) de la Universidad siempre están dispuestos para aclarar dudas de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P14	El comportamiento de los funcionarios y profesores de la Universidad inspiran confianza en los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P15	Los estudiantes de la Universidad se sienten seguros en sus gestiones y/o trámites en la institución.	1	2	3	4	5	6	7
P16	Los funcionarios y profesores de la Universidad tratan con cortesía a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P17	Los funcionarios y profesores de la Universidad tienen los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P18	La Universidad tiene horarios de funcionamiento para sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7



P19	La Universidad tiene funcionarios y profesores que dan atención individualizada a cada alumno cuando es requerida.	1	2	3	4	5	6	7
P20	La Universidad está enfocada en brindar el mejor servicio a sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P21	La Universidad entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P22	La Universidad muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	1	2	3	4	5	6	7



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 04-08-2025

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte, Teléfono, email, Facultad y/o Escuela de Posgrado, Escuela Profesional o Mención, Título o Grado Académico a optar, Asesor, Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones, Trabajo de Investigación, Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional, Trabajo Académico, Título, Palabras claves, ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV?, 1,2



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33

Firma de Autor



huella digital

04-08-2025

Fecha